
CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'EDUCACIÓ - MANTENIMENT I PROJECTES

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei	Manteniment i projectes
Àrea	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític	Regidoria d' Educació
Responsable tècnic	Cap del Servei de Manteniment i Projectes

2. ON SOM

Adreça	c. La Rasa, 24, 08221 Terrassa
Telèfon	937 803 511
Web	http://www.terrassa.cat/educacio
Correu electrònic	educacio@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h. De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Els dies d'obertura varien en funció del calendari escolar aprovat per cada curs. El servei d'atenció al públic romandrà tancat els períodes de vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és actuar i intervenir en el manteniment dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació, per oferir equipaments educatius de màxima qualitat garantint la conservació, manteniment i vigilància d'aquests, d'acord a les competències que l'Ajuntament té assignades per llei, disposant del personal necessari per a la correcta prestació del servei i gestionant amb la màxima eficàcia i eficiència possible, tant el personal com les obres i els serveis.

Els serveis que oferim:

- Serveis adequats al marc legal que els regula i és diferent en funció de si és un centre de primària, on la competència es centra en l'àmbit del manteniment i vigilància (escoles d'adults per assimilació), o es tracta d'una escola de propietat municipal (bressol, educació especial, art, música i La llar), on el servei esdevé el gestor patrimonial de l'immoble i es responsabilitza de qualsevol actuació o necessitat, incloses les obres de reforma, ampliació o millora.

- Cobertura de tots els àmbits del manteniment: Normatiu per donar compliment a la legalitat vigent amb especial atenció als aspectes de seguretat en les instal·lacions, Preventiu amb l'objectiu d'allargar la vida útil de l'equipament, Correctiu per la reparació d'incidències o averies, i Conductiu per garantir un confort alineat amb un funcionament eficient de les instal·lacions. També el Substitutiu en aquells centres que la competència ho avala.
- Disposició d'un Oficial de Serveis generals i Manteniment a cada centre docent d'educació infantil i primària, com a figura de referència Municipal per part de combinar l'atenció a les necessitats primàries de manteniment amb el suport al funcionament del centre. Atenció a la resta de centres a través d'una brigada de manteniment d'alta qualificació tècnica que també dona atenció a tasques de major complexitat i especificitat de la totalitat de centres.
- Cobertura íntegra de la variant tècnica i legal per la prestació del servei el que engloba la planificació i execució de qualsevol actuació als centres: planificació, projecte, contractació, gestió i seguiment, la variant administrativa d'atenció als diferents usuaris, la coordinació amb la resta de serveis municipals i amb el Departament d'Ensenyament, i la gestió del manteniment assistit per un programa informàtic amb la corresponent administració i actualització. El servei esdevé el nexa d'enllaç de l'Ajuntament amb del Departament d'Ensenyament per les seves reformes o noves construccions escolars.
- Gestió de l'ús social dels equipaments educatius.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
<https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania usuària dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Executar més del 95% del manteniment normatiu durant l'exercici en curs.	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Executar més del 90% del manteniment preventiu durant l'exercici en curs.	Programa de gestió del manteniment del Servei: Rosmiman..
Pintar les escoles amb una periodicitat desenal.	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Gestionar l'ús social dels equipaments educatius en un termini màxim de 15 dies naturals.	Nombre de sol·licituds autoritzades sobre el total rebut.
	Nombre de sol·licituds gestionades dins el termini.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- Pacte Nacional per a l'Educació: 20 de març de 2006
- Llei: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius
- Cobertura i gestió de les assegurances d'ICF Equipaments, S.A.U. PROTOCOL d'actuacions entre el Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya i les entitats municipalistes, per a la posada en marxa, la conservació i el manteniment dels nous Col·legis d'Educació Infantil i Primària.

Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.

- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.